

## 人性化控制在乡镇卫生院护理管理中的作用探讨

林 丽

绍兴市中心医院医共体钱清分院 浙江绍兴

**【摘要】目的** 为能够提升乡镇卫生院的护理质量,提高患者满意度,对人性化控制的应用效果作进一步探究,为临床提供参考依据。**方法** 选取2021年1月-2021年12月期间本乡镇卫生院护理管理实施人性化控制的100例患者作为研究对象,入观察组,选取2020年1月-2020年12月期间未实施人性化控制的100例患者入对照组,对比实施人性化护理管理前后两组的护理质量、患者对护理服务态度、环境管理、专业技能、健康教育、言谈举止的满意度。**结果** 统计研究表明,实施人性化控制后观察组的护理质量提升明显,患者对护理服务态度、环境管理、专业技能、健康教育、言谈举止的满意度明显更高,数据差异明显, $P < 0.05$ ,存在对比意义。**结论** 分析表明,人性化控制在乡镇卫生院护理管理中应用效果显著,实施后有效提升了护理质量及患者满意度,明显促进护患关系和谐,应用效果显著,价值良好,对此护理管理方案建议大力推广应用。

**【关键词】** 人性化控制; 乡镇卫生院; 护理管理; 应用效果

### Discussion on the role of humanistic management in nursing management of township hospitals

Li Lin

Shaoxing Central Hospital Medical Community Qianqing Branch Shaoxing Zhejiang

**【Abstract】 Objective** In order to improve the quality of nursing in township hospitals, improve patient satisfaction, further explore the application effect of humanistic management, and provide reference for clinical practice. **Methods** 100 patients with humanistic management of nursing management in township hospitals from January 2021 to December 2021 were selected as the research objects, and 100 patients without humanistic management from January 2020 to December 2020 were selected as the control group. The nursing quality, patients' attitude to nursing service, environmental management, professional skills, health education Satisfaction of speech and behavior. **Results** The statistical study showed that the nursing quality of the observation group was significantly improved after the implementation of humanistic management, and the patients' satisfaction with nursing service attitude, environmental management, professional skills, health education, speech and behavior was significantly higher. The data difference was significant ( $P < 0.05$ ), which had a comparative meaning. **Conclusion** The analysis shows that the application of humanized management in the nursing management of township hospitals has a significant effect. After the implementation, the nursing quality and patient satisfaction have been effectively improved, and the harmonious relationship between nurses and patients has been significantly promoted. The application effect is significant and the value is good. Therefore, it is suggested to vigorously promote the application of this nursing management plan.

**【Key words】** Humanized management; Township hospitals; Nursing management; Application effect

乡镇卫生院是乡镇居民就医的主要医疗服务场所,随着乡镇卫生院日常患者接诊量在持续的提升,临床医护人员的日常工作负荷量也在不断增加。护

理人员的专业技能、护理质量、服务态度都会给患者留下深刻的印象,为确保可以为患者提供最全面且针对性的医疗护理服务,更需要做好患者在治

疗期间的护理工作,为各方面医疗服务开展的顺利性以及及时性、有效性提供保障。为更好提高乡镇卫生院医疗服务质量,塑造乡镇卫生院良好社会形象,提高护理质量是非常关键工作<sup>[1]</sup>。护理管理是临床护理工作中较为重要的组成部分,通过有效的护理管理措施,可以促使护理人员在日常护理工作秉承着更好的职业素养开展各方面的护理工作,保障护理工作的综合质量,提高患者满意度,促进护患关系的和谐发展。随着医疗事业的快速发展,人性化管理被逐渐应用于医疗护理服务中,人性化管理是从管理对象的角度出发,重点突出了人性的要素,体现了一种人文关怀的精神,及以人为本的理念。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选取2021年1月-2021年12月本乡镇卫生院护理管理实施人性化管理的100例患者为研究对象,入观察组,选2020年1月-2020年12月未实施人性化管理的100例患者入对照组。观察组患者男53例,女47例;患者年龄(15-76)岁,均值(36.75±5.36)岁;对照组患者男56例,女44例;患者年龄(16-78)岁,均值(37.58±5.93)岁;两组数据比较, $p>0.05$ ,具有可比性。本次研究涉及护理人员共计16名,在工作年限分布方面,1年以下2名,1-3年4名,3-5年4名,5年以上6名;中专2名、大专13名、本科5名;年龄23-45岁,均值(34.23±1.73)岁。

### 1.2 方法

#### 1.2.1 对照组实施常规护理管理措施。

实施常规护理管理措施,密切关注患者病情,做好诊疗环境与设备的清洁消毒工作,切断一切疾病的传播途径,包含患者安置、手部卫生、职业防护、安全注射、呼吸道卫生等常规护理工作。

1.2.2 观察组实施人性化护理管理措施。具体如下:

(1)自我管理。树立护理人员与卫生院发展的共同的目标,以患者为中心,制定相应护理计划<sup>[2]</sup>。提升自身专科护理理论及技术操作能力,学习护理新理论、新观念等人文科学知识,终身学习是护理人员成才与专业发展之本,不断提高自身的素质,通过有效的自我管理来提升卫生院的护理质量。

(2)文化管理。将卫生院的护理服务质量为工

作中心,打造共同的价值取向与行为规范,营造良好的乡镇卫生院的文化氛围<sup>[3-4]</sup>。

(3)服务管理。要充分考虑到就诊患者的需求,积极主动的接待患者,主动询问患者需求,对患者及家属提出的疑问予以耐心的解答,良好的服务态度可以缓解患者恐惧、紧张、焦虑的心理<sup>[5]</sup>。

(4)专业技能管理。定期对护理人员进行专业知识培训,提高专业技能,加强对常见疾病知识的掌握,了解最新护理学相关知识,强化护患沟通技巧,提高护理人员的综合素质<sup>[6-7]</sup>。对于新进院的护理人员设立岗前培训学习,学习培训结束后进行相关理论知识与实践技能的考核,考核通过后方可进入临床开展护理服务工作。总结护理服务中的问题,不断完善改进,为患者提供更好的护理服务<sup>[8]</sup>。

(6)健康教育。随着我国医疗技术水平的快速发展与进步,人们对身心健康的意识也在逐渐增强,并且对医疗行业护理服务的质量要求也在不断提高,健康教育护理已成为护理工作中重要的一部分,也是医院护理管理工作关注的重点之一。需要加强进入卫生院的患者的健康教育,提升护理服务质量,满足患者的就医需求。

### 1.3 观察指标

在本次研究的过程中,分析实施人性化管理前后两组患者的护理质量、患者对护理服务态度、环境管理、专业技能、健康教育、言谈举止的满意度进行对比,以此作为研究价值体现依据。

### 1.4 统计学方法

调研中所有数据资料均运用SPSS23.0系统实行专业分析,当中计数数据运用( $\bar{\chi}\pm s, \%$ )代替,两组差别比照运用t、 $\chi^2$ 检测。若两组比照结果 $P<0.05$ ,则说明实验价值显现。

## 2 结果

### 2.1 两组人性化管理前后护理质量评分比较( $\bar{\chi}\pm s, \text{分}$ )

观察组护理质量85.31±2.03(分),对照组护理质量73.45±1.34(分),观察组明显更高, $P<0.05$ ,说明存在对比意义。

### 2.2 两组人性化管理前后患者各项满意度比较(n, %)

#### (1) 观察组

服务态度98(98.00%)、环境管理99(99.00%)、

专业技能 97 (97.00%)、健康教育 98 (98.00%)、言谈举止 99 (99.00%)。

### (2) 对照组

服务态度 85 (85.00%)、环境管理 83 (83.00%)、专业技能 81 (81.00%)、健康教育 79 (79.00%)、言谈举止 85 (85.00%)。

观察组明显更高,  $P < 0.05$ , 说明存在对比意义。

### 3 讨论

护理管理属于乡镇卫生院护理工作中极为重要的内容, 乡镇卫生院护理工作内容繁琐, 患者具有较大的活动性, 给护理工作带来一定困难与压力, 因此需要对临床护理工作的综合质量进行提升, 确保患者在治疗期间可以得到最为全面且专业的护理干预, 提升护理质量。在日常护理管理过程中更需要采取有效的管理方式, 对护理人员各方面能力进行综合提升, 进而可以提升患者满意度, 促进护患关系和谐, 促进乡镇卫生院的长久发展。近年来, 随着现代医疗水平的快速发展, 护理方法也不断改进和优化, 并且患者及其家属对护理质量的要求也不断提高, 护理服务质量已成为目前医院管理关注的重点之一, 进一步保障护理服务能够充分满足患者及其家属的合理需求, 更好的维护护患关系和谐。医疗服务是针对患者的一种治疗及护理服务, 要满足患者的合理需求, 人性化管理理念的护理工作体现了对于患者的重视程度, 一切从患者的角度出发, 营造良好的住院环境, 保证患者治疗与护理的舒适度, 促使护理管理工作的效率得到有效提升, 护理人员的专业技能能力以及理论知识水平等均得到提升, 保障临床护理工作的护理服务水平, 进而有利于促进患者快速康复。护理工作贯穿患者进入卫生院到出院的整个过程, 人性化管理是一种以人为本的护理管理理念, 以不断提升护理工作的质量为主旨, 以患者为中心, 对乡镇卫生院的护理管理实施人性化管理, 本着高度的责任心, 加强护理管理工作, 充分运用人性化管理理念, 提高护理质量, 以及患者对护理服务态度、环境管理、专业技能、健康教育、言谈举止的满意度, 保障护理工作更加顺利的开展, 进而保障患者安全, 减少护患纠纷发生率, 有效提升护理服务的水平。人性化管理可激发护理人员工作积极性与主动性, 激发护理人员工作潜能, 更好满足患者的实际需求, 为患者提供更加

优质的护理服务<sup>[9-10]</sup>。

综上所述, 在乡镇卫生院护理管理中采用人性化管理, 将人性化管理贯穿于患者的整个就诊阶段, 完善护理流程, 促使护理人员以积极良好的状态面对本职工作, 可以明显提高护理服务质量及工作效率, 保证护理管理工作的有效性, 提高患者满意度, 促进护患关系和谐, 值得推广, 建议提倡。

### 参考文献

- [1] 宫艳君. 乡镇卫生院护理管理中应用人性化管理的价值评估[J]. 健康之友, 2020 (20) :190.
- [2] 侯雅暖. 人性化服务在乡镇医院糖尿病护理中的应用价值[J]. 中外女性健康研究, 2019 (5) :137-138.
- [3] 朱云. 卫生院护理管理的缺陷以及人性化管理价值分析[J]. 糖尿病天地, 2019, 16 (11) :289.
- [4] 李军琴. 浅议乡镇卫生院人性化护理在外科护理中的应用[J]. 婚育与健康, 2022, 28 (6) :31-32.
- [5] 刘敏. 人性化护理在乡镇医院糖尿病护理中的应用要点[J]. 养生保健指南, 2021 (4) :209.
- [6] 李长青. 乡镇卫生院优质护理工作开展问题及干预措施[J]. 健康大视野, 2020 (21) :162.
- [7] 厉建萍, 李娟. 人性化服务在乡镇医院糖尿病护理中的应用价值[J]. 健康之友, 2021 (24) :216.
- [8] 朱云. 卫生院护理管理的缺陷以及人性化管理价值分析[J]. 糖尿病天地, 2019, 16 (11) :289.
- [9] 刘玉丽. 实施人性化护理服务探究[J]. 东方药膳, 2019 (9) :140.
- [10] 陈云霞, 魏思锋. 人性化管理在乡镇卫生院护理管理中的作用探讨[J]. 健康大视野, 2020 (15) :282.

收稿日期: 2022年11月10日

出刊日期: 2022年12月10日

引用本文: 林丽 人性化管理在乡镇卫生院护理管理中的作用探讨 [J]. 现代护理医学杂志, 2022, 1 (11) :160-162

DOI: 10.12208/j.jmnm.202200712

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2022 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。 <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS